■ กองบรรณาธิการ

SMEs
Business Solutions

เจ้าของกิจการ E-Business

ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด
เพื่อสรุปเป็นแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปเป็นร่าง
เพื่อเริ่มอนาคตตามที่วาดฝันไว้

E-Business เป็นการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาพัฒนาระบบธุรกิจ ซึ่งเป็นการปรับกระบวนการทางนวัตกรรมใหม่ของธุรกิจ มาตรฐานในการจัดตั้งเว็บไซท์เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเยี่ยมชม สามารถเข้าถึงได้จากทุกแห่งที่ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานเข้าถึง และอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเปิดที่สามารถเรียกใช้หรือรับบริการได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่างระบบกันได้ เมื่อนำศักยภาพของเว็บมารวมกับการวางแผนทางด้านสารสนเทศมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางธุรกิจ ระบบการรับจ่าย หรือระบบธุรกิจโดยภาพรวม เพื่อให้ได้รูปแบบธุรกิจแบบใหม่

ประโยชน์จากการทำธุรกิจบนเครือข่ายนั้นเราจะได้การพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าธุรกิจที่เรียกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อีบิสิเนส หรืออีคอมเมิร์ซนั้น สามารถปรับตัวให้เท่าทันและรองรับกับเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างเหมาะสม

E-Business ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่เราเรียกว่าระบบเปิดจะทำให้การเข้าถึงสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ได้จากทุกมุมโลก และเมื่อมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดกระบวนการทางธุรกิจบนเครือข่าย เราพบว่าได้มีการซื้อขายสินค้า การทำงานร่วมกัน การสนับสนุนระบบการจัดจำหน่าย การพัฒนารูปแบบและการบริการให้สอดคลองกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การทำการตลาดไม่ใช่เป็นการทำตลาดเพียงแค่ส่วนท้องถิ่นอีกต่อไป แต่จะเป็นการทำการตลาดระดับโลก สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถสร้างความแตกต่างและความเหนือชั้นในการให้บริการ และที่สำคัญยังเป็นการช่วยลดต้นทุนในการบริหาร การจัดการ และลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางธุรกิจ อีบิสิเนสยังช่วยเติมส่วนที่ขาดหายไปของกระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะอีบิสิเนสจะพัฒนาจากพลังความคิดที่แตกต่างมาเสริมสร้างและพัฒนาระบบ

ระบบการค้าจะถูกปรับใหม่ เข้าไปสู่กระบวนการของความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินกิจการ ลูกค้าหลากหลาย ที่ผู้ประกอบการสามารถให้บริการและจัดส่งสินค้าได้ ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการใช้หรือซื้อสินค้า รูปแบบขององค์กรจะถูกปรับเปลี่ยนไปเป็นองค์กรที่ใช้ระบบฐานความรู้ ไม่จำเป็นที่จะต้องมีสำนักงานที่หรูหรา เราพอจะมองภาพออกแล้วว่าความสำเร็จของธุรกิจบนเครือข่ายไม่ใช่ภาพลักษณ์ภายนอกที่เรามองกันทุกวันนี้ แต่จะเป็นกระบวนการหรือรูปแบบการตอบสนองทางด้านเทคโนโลยีผ่านเครือข่ายเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

พัฒนาการของระบบ E-Business

เริ่มจากการจัดตั้งโฮมเพจและการจดทะเบียนชื่อโดเมน จัดทำอินฟอร์เมชันต่าง ๆ จัดเก็บที่หน้าเว็บเพจเพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงได้ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบเกี่ยวกับการสั่งซื้อหรือการเข้ารับบริการจากระบบอัตโนมัติ ด้วยการนำระบบไอทีผสมผสานกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดชุมชนใหม่ที่มีการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนในสิ่งที่สนใจคล้าย ๆ กัน

เราอาจจะสรุปได้ว่าการเกิดของธุรกิจบนเครือข่ายนั้นเริ่มต้นอย่างง่าย ๆ แต่อัตราการเจริญเติบโตเร็วมาก ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งใช้เวลาเพียงแค่ 5 ปีก็มีผู้ใช้มากถึง 50 ล้านคน ซึ่งแตกต่างจากสื่อทางด้านวิทยุหรือโทรทัศน์ที่ใช้เวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไปจึงจะมีผู้ใช้บริการมากขนาดนั้น และคาดว่าในอีก 2-3 ปีข้างหน้าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมากกว่า 300 ล้านคนทั่วโลก

จุดเริ่มที่ได้รับการยอมรับ

จากมาตรฐานการเชื่อมต่อเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตที่สามารถโยงใยไปได้ทุกหนทุกแห่ง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (ลูกค้า) สามารถส่งต่อข้อมูลข่าวสารเพียงปลายนิ้วสัมผัส สามารถสร้างโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนระบบการตลาดเข้าสู่ระบบตลาดเสรี ที่มีการส่งข้อมูลตรงถึงลูกค้าและคู่ค้า สามารถสร้างหรือจัดกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มธุรกิจเฉพาะ และยังสามารถเลือกสรรค์สิ่งที่ดีที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

อินเทอร์เน็ตมีจุดเด่นตรงที่สามารถโต้ตอบกับลูกค้าแบบเรียลไทม์อินเตอร์แอคทีฟ ซึ่งจะเป็นการตอบสนองความต้องการผ่านระบบและช่องทางการทำตลาดและการจัดจำหน่ายที่สามารถเปิดการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อินเทอร์เน็ตได้เข้ามาปรับรูปโฉมทางกระบวนการธุรกิจให้มุ่งสู่ระบบการค้าขายที่ไร้พรมแดน บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด

สิ่งที่ต้องระวัง

การทำธุรกิจย่อมมีการวางแผนเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เริ่มจากระบบรักษาความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นไวรัส แฮกเกอร์ ระบบการตรวจสอบบัตรเครดิต การปกป้องข้อมูลลูกค้าและการจำกัดการเข้าใช้ระบบ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นระบบการรักษาความปลอดภัยที่ต้องพึงระแวดระวัง

ขนาดของธุรกิจ ต้องพอดี ๆ หรือที่เรียกว่าเหมาะสมกับกำลังที่สามารถบริหารและจัดการให้สามารถดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการและสามารถมีรายได้เลี้ยงตัวเอง มีระบบผสมผสานเพื่อตอบสนองการใช้งานแอพพลิเคชันข้อมูลได้หลากหลาย สามารถรองรับการเรียกใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเกี่ยวกับความเร็วในการเชื่อมต่อ

นอกจากนั้นยังต้องมีการเตรียมระบบให้พร้อมเพื่อที่จะได้ประสิทธิภาพในยุคธุรกิจที่มีความไวเทียบเท่าแสง มีความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า พร้อมที่จะปกป้องทรัพย์สินและการดำเนินการทางด้านกฎหมายถ้าหากจำเป็น สุดท้ายเป็นด้านระบบเงินตราที่ทางผู้ดำเนินธุรกิจต้องมีระบบแลกเปลี่ยนเงินตรามาตรฐานรองรับพร้อมกับระบบภาษีอากร

คำตอบสำหรับเถ้าแก่ SME

เราต้องมุ่งไปที่เครือข่ายธุรกิจที่เรียกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เชื่อมโยงผู้ใช้ กระบวนการสนับสนุนจากผู้ผลิต หรือซัพพลายเออร์ คู่ค้าและลูกค้าเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะได้ระบบการบริการลูกค้าทั้งก่อนการขายและหลังการขายได้อย่างยอดเยี่ยม

มีระบบการถ่ายโอนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สะดวก ปลอดภัย ไม่สร้างความกังวลทั้งฟากผู้ใช้ และไม่สร้างความลำบากใจกับฝ่ายผู้ขายที่ต้องติดต่อกับสถาบันการเงิน นอกจากนั้นระบบอีคอมเมิร์ซหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบไอทีเดิมที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดี

อะไรคือ E-Commerce

ถ้าจะให้ความหมายรวมว่าเป็นการซื้อขายและสนับสนุนสินค้าที่จำหน่ายจากซัพพลายเออร์ (ผู้ผลิต) เพื่อกระจายผ่านเครือข่ายการค้าตรงถึงผู้บริโภค ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งข้อมูลการซื้อขาย ระบบการรับชำระเงิน และใบกำกับภาษีแบบดิจิตอล ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคใหม่

ซึ่งจะทำให้ลดต้นทุนในการจัดจำหน่ายและบริหารจัดการ ส่งผลให้ราคาสินค้าที่จัดจำหน่ายใกล้เคียงกับราคาทุน เป็นประโยชน์โดยตรงกับลูกค้า นอกจากนั้นยังจะได้รับความรู้สึกดี ๆ ในการใช้และรับบริการ

หรือพอจะสรุปเกี่ยวกับ E-Commerce ได้ว่าเป็นการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่รวมถึงการจัดโครงสร้างขององค์กร ระบบสารสนเทศ ระบบการ

SMEs Business Solutions

แลกเปลี่ยนข้อมูล ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะหมายถึง อินเทอร์เน็ต เว็บ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว การโอนเงิน สมาร์ทการ์ด และกระบวนการทางอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ที่สามารถแปรเป็นมูลค่าทางธุรกิจได้

E-Commerce เป็นมากกว่าการโยกย้ายข้อมูล

ก่อนที่จะเกิดการทำธุรกรรมผ่านทางเครือข่าย ต้องมีการจดทะเบียนโดเมน การจัดทำโฮมเพจ มีรายการสินค้าและการบริการ มีเนื้อหา กำหนดราคา สำหรับเริ่มที่จะดำเนินธุรกิจ มีเงื่อนไขการซื้อขายที่สามารถต่อรองกันได้

ต่อจากนั้นจะมีการสั่งซื้อ การหักเงินหรือกรรมวิธีการจ่ายเงิน การออกบิลและจัดส่งสินค้าถ้าหากมีสินค้าในสต็อก จุดนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสต็อกสินค้าแบบออนไลน์ได้ ผู้ประกอบการต้องมีระบบบริหารสินค้าคงคลังและการติดต่อกับซัพพลายเออร์ให้ดีเพื่อไม่ให้ขาดโอกาสในการจัดจำหน่าย และสุดท้ายก็เป็นด้านระบบการบริการหลังการขายและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้า

ธุรกิจที่อยู่ได้ด้วยสารสนเทศ

สารสนเทศในที่นี้จะหมายรวมถึงรายละเอียดสินค้า ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า การสนับสนุนจากผู้ผลิต เวลา ค่าใช้จ่าย เงื่อนไข ระบบการตรวจสอบ การสั่งซื้อ การแจ้งหนี้ ข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ การชำระเงิน การขนส่ง และการออกสินค้ากรณีที่ต้องมีการตรวจสอบตามพิธีศุลกากร และระบบการบริการลูกค้าที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

ทุกอย่างเป็นอินฟอร์เมชันหรือสารสนเทศที่มีการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้หรือผู้ที่ตรวจสอบและจะประมวลผลส่งผ่านทางหน้าจอ

เสริมประสิทธิภาพ

ในส่วนของผู้ซื้อ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อสินค้า การตรวจสอบราคาและลักษณะสินค้า ลดเวลาและค่าใช้จ่าย และยังสามารถต่อรองเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าได้ในราคาที่ต่ำ แถมยังได้รับข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าที่จะซื้อมากกว่าการสอบถามไปยังฝ่ายขาย และยังสามารถนำข้อมูลนั้นมาเปรียบเทียบกับสินค้าตัวอื่นเพื่อหาสินค้าที่เหมาะกับการใช้งานและมีราคายอมรับได้

ในส่วนของซัพพลายเออร์หรือคนขาย จะลดค่าใช้จ่ายในระบบการบริการลูกค้าและยังสามารถบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ต้องมีวันหยุด จากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนมากจะสอบถามปัญหาซ้ำ ๆ เดิม จึงต้องเตรียมข้อมูลหรือคำถามที่เป็นฐานข้อมูลความรู้ไว้บริการ ส่วนการสอบถามโดยตรงกับพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้าจะเป็นคำถามอีกระดับหนึ่งที่ไม่สร้างความรำคาญใจกับฝ่ายบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความประทับใจในการรับบริการ

ความแตกต่างบนความเหมือน

B2B (Business to Business) หรือที่เรียกว่าการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ จะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร ลดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อและแจ้งหนี้ สามารถกำหนดวงเงินสำหรับการซื้อขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนผู้ขายเองสามารถลดพนักงานส่วนงานขาย ซึ่งจะนำไปเป็นส่วนลดที่เพิ่มขึ้น (สร้างแรงจูงใจในการสั่งซื้อผ่านระบบ B2B)

สำหรับธุรกิจกับลูกค้า B2C (Business to Customer) เราคงไม่ต้องให้รายละเอียดเพิ่มเติมเพราะจะคล้ายกับการเปิดร้านค้าปลีกและมีลูกค้ามาซื้อของแต่จะง่ายสำหรับลูกค้าในการเลือกของ (สินค้า) ตามแคตาล็อก และจ่ายเงิน ซึ่งทางร้าน (บนเว็บ) จะมีกำหนดการส่งของให้ตามเงื่อนไขการสั่งซื้อ

อยากเป็นเถ้าแก่ E-Commerce

ก็ต้องเริ่มจากการประเมินศักยภาพรวมถึงคุณสมบัติของตนเอง เป้าหมายในการดำเนินการ และเลือกธุรกิจบนเครือข่ายที่เหมาะกับพื้นฐานเดิมที่มีอยู่เพื่อที่จะได้มีธุรกิจที่มีโอกาส และที่ขาดไม่ได้คือความเชื่อมั่น เชื่อมั่นในศักยภาพของเครือข่าย เชื่อมั่นตนเอง และเชื่อมั่นในสิ่งที่คาดหวัง

เริ่มวางแผนและกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และต้องบอกกับตัวเองว่า จะบรรลุจุดหมายได้ต้องตั้งใจจริง

เริ่มต้นธุรกิจจากแนวคิด

แนวคิดและทิศทางในการดำเนินธุรกิจต้องไปด้วยกัน ธุรกิจขนาดย่อมดูเหมือนว่าจะใช้และเข้ากับสภาพของอีคอมเมิร์ซ เพราะสามารถทำเพียงคนเดียวหรือร่วมกลุ่มกับเพื่อนที่มีทัศนะคติในการดำรงชีวิตการทำงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน

สิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจคือ ต้องดำเนินธุรกิจให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ไม่ยอมแพ้ การเสาะหาช่องทางและโอกาสนั้นคงไม่ต้องกล่าวถึงเพราะอินเทอร์เน็ตมีช่องทางทำมาหากินอีกมาก แต่อยากจะให้รู้จักสร้างกรอบความคิดที่มีมุมมองที่แตกต่าง ความคิดที่แตกต่างจะเป็นกลไกและกลยุทธ์ที่จะทำให้ไปถึงฝัน

ถามตัวเองว่าต้องการเป็นอะไร อะไรบ้างที่เป็นสาระสำคัญที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ที่คาดหวังสำหรับวันนี้และอนาคต ชอบงานประเภทไหน ต้องการมีวิถีชีวิตอย่างไร มีความสามารถเฉพาะตัวอะไรบ้าง ความสามารถในการทำเงิน ชอบเสี่ยงหรือความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ประเด็นคำถามเหล่านี้จะช่วยให้รู้จักตัวเองมากขึ้น

หลังจากนั้นต้องเริ่มหาข้อมูล จากเพื่อนฝูง ผู้คนที่อยู่ในแวดวงธุรกิจที่เราสนใจ ศึกษาจากผู้ให้บริการธุรกิจ เช่น ธุรกิจบนเครือข่ายก็จะมีหลายราย เป็นต้นว่า MAX SAVING หรือ SIAM WEB เป็นต้น นอกจากนั้นต้องหมั่นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า (ห้องสมุด) หัดเข้าร้านหนังสือ ติดตามข่าวสาร อ่านวารสารทางด้านเทคโนโลยีและกรรมวิธีดำเนินธุรกิจ หรืออาจจะปรึกษากับผู้ที่ประสบผลสำเร็จในธุรกิจก็ย่อมได้ พอจะสรุปได้ว่าต้องกล้าถามในสิ่งที่ควรถาม ไม่ต้องกลัวการปฏิเสธ

ขั้นตอนต่อไปเริ่มแผนงานทางด้านธุรกิจ ต้องศึกษาตลาด โอกาสและความเป็นไปได้ รู้จักวิเคราะห์ตลาด การหากลยุทธ์ แผนการบริหารและการดำเนินงาน แผนและงบทางการเงิน รวมถึงข้อมูลสนับสนุนอื่น ๆ

พอจะสรุปได้ว่าการที่พลิกผันตัวเองเป็นเจ้าของกิจการนั้นต้องมีใจที่แน่วแน่ มีเป้าหมายในชีวิต และพร้อมที่จะศึกษาวิเคราะห์แนวคิดเพื่อสรุปเป็นแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปเป็นร่างเพื่อเริ่มอนาคตตามที่วาดฝันไว้

เริ่มต้นธุรกิจ

ในอดีตมีการดำเนินธุรกิจ 2 ทางเลือกคือเริ่มใหม่ทั้งหมด กับซื้อต่อธุรกิจจากชาวบ้าน แต่ในโลกของอินเทอร์เน็ตเราลงทุนไม่มากนัก แต่สามารถสร้างมูลค่าของธุรกิจได้ในเวลาไม่นานนัก ยกตัวอย่าง Amazon.com ที่สามารถขึ้นเป็นผู้นำในธุรกิจร้านหนังสือผ่านเครือข่าย หรือ Dell Computer (dell.com) ที่สามารถผงาดเป็นผู้นำทั้ง ๆ ที่เกือบจะหลุดวงการไปแล้ว แต่กลับมาแจ้งเกิดอีกครั้งกับการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต

ในบ้านเรา เว็บไซท์ Snook.com ที่มีการซื้อขายในราคาหลักล้าน เริ่มจากค่าจดทะเบียนโดเมนและค่าเช่าโฮสต์ไม่กี่บาท แต่สามารถสร้างมูลค่าที่มากกว่าในเวลาไม่นานนัก

ดังนั้นการเริ่มธุรกิจในปัจจุบัน ไม่จำเป็นต้องมีปัจจัยครบตามหลักการ ก็สามารถสร้างและทำรายได้ได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจออกแบบโฮมเพจ การให้เช่าเนื้อที่ การรับจดทะเบียนโดเมน การหากินกับโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือได้ว่าเป็นแค่จุดเริ่มทำเงินเพียงเล็กน้อยเท่านั้นเอง

การตลาด

ใครคือลูกค้า สำหรับบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้วกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั่นแหละเป็นกลุ่มลูกค้า จากรายงานของ eMarker (www.emarker.com) ได้มีการคาดการณ์ถึงการเพิ่มจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตภายในสิ้นปีนี้ถึง 35.2 ล้านคน ซึ่งรวมเบ็ดเสร็จจะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตถึง 130.6 ล้านคนทั่วโลกเลยทีเดียว และคาดว่าสิ้นปี พ.ศ. 2546 จะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 350 ล้านคน แต่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรโลกประมาณเกือบ 6 พันล้านคน ถือได้ว่าเป็นเพียงส่วนน้อยนิด (ประมาณ 2-3 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นเอง) แต่แนวโน้มที่กำลังมาแรงจะเป็นการเพิ่มจำนวนและความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตในแถบเอเชียและยุโรป สรุปได้ว่าลูกค้าเป้าหมายทางการตลาดคือกลุ่มนี้ (คงไม่มากไป เพราะเรากำลังจะทำ SME แบบ International Business)

เราลองมาดูข้อมูลที่เกี่ยวกับการค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ตที่รายงานโดย IDC-International Data Corp (www.idc.com) พบว่าที่สหรัฐอเมริการมีการทำธุรกรรมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีมูลค่าสูงถึง 98.4 พันล้านเหรียญ และคาดว่าภายในสิ้นปี พ.ศ. 2546 อาจจะมีมูลค่าสูงถึง 1.2 ล้านล้านเหรียญเลยทีเดียว ส่วนอันดับรองลงมาเป็นเยอรมันและตามด้วยอังกฤษ

SMEs Business Solutions

ในการทำตลาดเราต้องสำรวจหรือรู้กลุ่มที่แท้จริงของประชากร รายได้ อายุ เพศ การศึกษา ต้องทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า การรับรู้ ความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนะคติ ในส่วนของแรงจูงใจเรายังสามารถอ้างกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่ (1) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (2) ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (3) ความต้องการให้ตนเป็นที่รักหรือยอมรับจากสังคม (4) ความต้องการให้ตนได้รับการยกย่องจากสังคม และ (5) ความต้องการให้ตนได้รับความสำเร็จสมหวังในทุกสิ่งที่ต้องการ ลองหาดูว่าจะสร้างธุรกิจจากระดับความต้องการส่วนไหน

พอจะเห็นภาพว่า หลังจากเป้าหมายแล้ว ต้องมีการวิเคราะห์การตลาดให้เป็น จะทำให้สามารถก้าวถึงจุดหมายได้ในเวลาอันรวดเร็ว

สภาพการแข่งขัน

การเข้าสู่โลกอีคอมเมิร์ซเป็นภาพที่สวยหรู เป็นโลกของการค้าที่เป็นตลาดเสรีที่ใครก็สามารถเริ่มได้ มีทั้งการแข่งขันแบบทางตรงและแบบทางอ้อม การแข่งขันทางตรงจะเป็นการแข่งกับธุรกิจที่มีผลิตภัณฑ์การบริการที่คล้ายกันหมด ยกตัวอย่างเช่น การแข่งขันของสองยักษ์มือถือ หรือการแข่งขันของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนการแข่งขันทางอ้อมนั้นไม่มีผลโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจโดยตรง เช่น ตลาดโทรศัพท์พื้นฐานกับตลาดมือถือ อาจจะมีผลทางด้านยอดขายบ้างเพราะกำลังหรือผู้ซื้อยังเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่ก็ไม่แน่ในกรณีตลาดมือถือนั้นมียักษ์ใหญ่ SHIN Corp. กำลังมองหาลู่ทางกว้านซื้อหุ้นบริษัทให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานอยู่

ต้องรู้สภาวะการแข่งขัน ขนาดของธุรกิจที่ให้บริการ (ขอบข่ายการบริการ) ความพึงพอใจของลูกค้า กลยุทธ์ราคา การสนับสนุนจากซัพพลายเออร์ และชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในตลาดมากน้อยเพียงใด

เมื่อได้ข้อมูลจะได้อุ่นใจได้ว่าตลาดที่แท้จริงเป็นอย่างไร จะได้วางกลยุทธ์บุกตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังหาช่องทางรับมือหากว่ามีการโต้ตอบจากเจ้าถิ่น หรือธุรกิจเดิม รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง

เลือกฮวงจุ้ยให้เหมาะ

ถ้าเป็นธุรกิจแบบเก่าต้องเลือกที่ตั้งให้เหมาะเพื่อจะได้แข่งกับชาวบ้านเขาได้ ส่วนธุรกิจบนเครือข่ายต้องตั้งชื่อให้เหมาะ ต้องสื่อถึงผลิตภัณฑ์ จดจำง่าย เรียกเข้าใช้บริการสะดวก

มีประเด็นที่ต้องขบคิดคือจะเลือกโฮสต์ในไทยหรือที่เมืองนอกดี ไม่ยาก ลองสอบถามไปที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็น KSC, Loxinfo, A-Net และอื่น ๆ สำหรับการเช่าโฮสต์และการทำเว็บ หรืออาจจะลองเข้าไปที่เว็บ www.thaimarket.net สำหรับผู้สนใจระบบอีคอมเมิร์ซครบวงจรที่ให้บริการเว็บโดยธนาคารไทยพาณิชย์ หรืออาจจะติดต่อไปยังผู้ให้บริการการจัดทำเว็บจดทะเบียนโดเมน เช่นที่ Netway (www.netway.co.th), SiamWeb เป็นต้น

แผนการตลาด

การดำเนินธุรกิจถ้าหากไม่มีแผนการตลาดที่ดี กลุ่มเป้าหมายอาจจะไม่รู้จักตัวสินค้าหรือการบริการของบริษัท ซึ่งรูปแบบมาตรฐานของการทำตลาดที่เรียกว่า 4Ps อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Products) ต้องมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ราคา (Price) ต้องเหมาะสมสามารถตัดสินใจซื้อได้ไม่ยากนัก ที่ตั้งเว็บ URL-Uniform Resorce Locator ที่สอดคล้องกับทางการตลาดคือสถานที่ (Place) ต้องมีการตั้งชื่อให้เหมาะ มีความเร็วในการตอบสนองผู้ใช้ได้ดี และสุดท้ายการส่งเสริมการขาย (Promotion) ที่ต้องมีการจัดรายการให้จูงใจผู้ใช้ในการจับจ่ายสินค้าและบริการ

นอกจากนั้นต้องเสริมทัพในด้านจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นบรรจุภัณฑ์ การตั้งชื่อสินค้าหรือยี่ห้อ การรับประกัน ส่วนลด การกระจายและจัดส่งสินค้า พร้อมกับมีกลยุทธ์ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารโดยตรงกับลูกค้าเป้าหมาย

แหล่งเงินทุน

ธุรกิจอื่นอาจจะใช้เงินลงทุนจำนวนมาก แต่ธุรกิจบนเครือข่ายใช้เงินลงทุนน้อย สามารถทำธุรกิจข้ามชาติได้ นอกจากว่าต้องมีการสต็อกสินค้าจำนวนมาก แต่เท่าที่ทราบถึงกระบวนการดำเนินการไม่จำเป็นต้องสต็อกสินค้า สามารถดำเนินการในรูปแยกหักเปอร์เซ็นต์รายได้กับซัพพลายเออร์ เพียงแค่ส่งออร์เดอร์ให้กับซัพพลายเออร์แล้วรอรับเงินอย่างเดียวก็สามารถทำได้

แต่ถ้าหากจำเป็นต้องใช้เงินจริง ๆ คงต้องมีเงินเก็บสำหรับดำเนินการบ้าง สำหรับค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนโดเมนและเช่าโฮสต์ ประมาณไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน (หรือจะน้อยกว่านี้มาก) อาจจะเป็นเงินทุนเดิม หรือระดมทุนจากเพื่อนฝูง ญาติ ที่ถือหุ้นอยู่

ซึ่งจะสอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจที่ว่าต้องใช้เงินลงทุนเท่าไร มีทรัพย์สินเท่าไร และจะหาเงินมาเพิ่มจากไหน นอกจากนั้นต้องมีการบริหารเงินจากการดำเนินการ หรือการเพิ่มเงินลงทุน เพื่อที่จะได้ประเมินศักยภาพของธุรกิจถูก

บริหารงานให้ถึงจุดหมาย

เมื่อธุรกิจดำเนินไปสักระยะหนึ่ง มีลูกค้า มีรายได้ มีค่าใช้จ่าย ต้องรู้จักบริหารธุรกิจให้เป็น ผู้ประกอบการควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ การวางแผน การจัดการ รวมถึงการบริหารงานบุคคล ถ้าหากมีการว่าจ้างพนักงาน การบริการสินค้าคงคลัง การควบคุมกระแสเงินหมุนเวียนภายใน

ในการบริหารที่สำคัญที่สุดในการนำธุรกิจให้รอดคือการบริหารเงินและสินค้า เพราะจะทำให้รับรู้ถึงผลประกอบการว่ากำไรหรือขาดทุน ดังนั้นการศึกษาระบบการหมุนเวียนของเงินสดและสินค้าคงคลัง (ถ้าจำหน่ายสินค้าที่ต้องมีการสต็อกสินค้า) จะสามารถประเมินกำไรและต้นทุนในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ช่วยไฮเทค

ด้วยเหตุที่ว่าอีคอมเมิร์ซเป็นการประยุกต์คอมพิวเตอร์ระบบฐานข้อมูลและอินเทอร์เน็ตในการดำเนินธุรกิจ ไม่ต้องห่วงเรื่องระบบบันทึกบัญชีเพราะเป็นระบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถโปรแกรมให้ลงบัญชีตามมาตรฐานได้ทั้งระบบการรับเงินรายวัน ระบบการจ่ายเงินรายวัน การจ่ายเงินเดือน บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีลูกหนี้ บัญชีแยกประเภท บันทึกการรับจ่ายสินค้า นอกจากนั้นเรายังได้ประโยชน์ในส่วนของระบบการติดต่อสื่อสารที่มากกว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์แบบเรียลไทม์และสามารถปรับปรุงให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา สามารถนำฐานข้อมูลลูกค้ามาใช้ในการพัฒนาธุรกิจหรือการจัดรายการส่งเสริมการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โซลูชัน E-Commerce

สำหรับผู้ที่จัดตั้งโฮสต์เองสามารถใช้ซอฟต์แวร์จากค่ายไมโครซอฟท์ เช่น Commerce Server และ SQL Server 7.0 ร่วมกับ IIS4.0 ที่ทำงานบนวินโดวส์เอ็นที หรืออาจจะใช้ชุดอีคอมเมิร์ซของไอบีเอ็มก็ได้ ซึ่งพัฒนาโดย Lotus

นอกจากนั้นอาจเช่าพื้นที่หรือใช้โซลูชันจาก ISP หรือ IRP ก็ได้ จะง่ายในการติดตั้งและติดต่อขอมีเว็บซึ่งสามารถขอรายละเอียดและข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยตรงจากผู้ให้บริการ

เพิ่มเติม

ในการดำเนินธุรกิจต้องมีการจดทะเบียนการค้า จดทะเบียนผู้เสียภาษี ซึ่งจะไม่แตกต่างจากการจดทะเบียนบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนในการทำธุรกิจทั่วไป และต้องมีการเสียภาษีในอัตราที่กรมสรรพากรกำหนด

สิ่งที่ธุรกิจบนเครือข่ายจะประสบและพบเห็นนั้นจะเป็นการจารกรรมข้อมูล การแอบใช้บัตรเครดิต และแฮกเกอร์ ที่อาจจะสร้างความเสียหายกับธุรกิจโดยรวมได้ ต้องหาทางป้องกัน เช่น มีการวางระบบการรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบผู้ใช้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านกฎหมาย และถ้าหากไม่มีมาตรการป้องกันและไม่สามารถดำเนินการกับผู้กระทำผิดได้ พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อระบบค้าขายผ่านเครือข่ายคงจะไม่ได้รับการตอบสนองในทางบวก

มองไปข้างหน้า

Business Life Cycle เปรียบเหมือนกับวงชีวิตที่ปรับเปลี่ยน เมื่อมีความก้าวหน้าก็ต้องมีการขยายกิจการ ต้องมีกลยุทธ์และมีความคิดที่แตกต่างอยู่เสมอ เพื่อก้าวเป็นผู้นำอย่างแท้จริง และเมื่อต้องการวางมืออาจจะขายกิจการที่ปั้นมากับมือได้ราคาที่น่าพอใจ

กิจการที่เราแนะนำสำหรับบทความในตอนนี้จะสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในยุค IMF ที่เน้นกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มุ่งหวังเงินตราจากต่างประเทศ ธุรกิจบนเครือข่าย จุดประกายแห่งธุรกิจข้ามชาติ

อินเทอร์เน็ตและการค้าในยุคโลกไร้พรมแดนยังเป็นโอกาสที่ทุกคนสามารถไขว่คว้าได้